Règlement du KBC-Phone / KBC-Telecenter

La présente version a été enregistrée à Louvain le 27 mars 2014. Elle comporte 7 pages.

Le présent règlement fixe les conditions applicables au KBC-Phone / KBC-Telecenter, décrit les services fournis, et définit les droits et obligations du client et de KBC Bank SA, dont le siège est établi Avenue du Port 2, 1080 Bruxelles – Belgique, FSMA 026256 A, RPM Bruxelles, TVA BE 0462.920.226, ci-après dénommée « la banque ».

Le présent règlement ainsi que les Conditions bancaires générales, les communications en matière de tarifs conformément à l'article I.32 des Conditions bancaires générales, le Règlement des transactions en instruments financiers, la Politique d'exécution des ordres et le Règlement des comptes-titres forment l'accord-cadre. Si des divergences apparaissent entre le présent règlement et les autres parties de l'accord-cadre, le présent règlement prévaut.

Le client déclare avoir pris connaissance du contenu du présent règlement ainsi que de l'accord-cadre, et en accepter explicitement l'application en apposant sa signature sur le contrat.

1 Définition et services

1.1 Définitions

Sauf mention contraire dans les annexes, les définitions suivantes s'appliquent aux fins du présent règlement. Ces définitions peuvent être utilisées sans aucune distinction au pluriel et au singulier.

Transaction(s) de paiement : Opération initiée par le client ou le/les utilisateur(s) impliquant le transfert de sommes d'argent et en particulier les virements, ordres permanents et domiciliations en euros pour lesquels la banque du donneur d'ordre et la banque du bénéficiaire ou la seule banque concernée par la transaction de paiement sont établies dans l'EEE. Sans préjudice de l'application du présent règlement, les conditions particulières pour l'exécution de transactions de paiement (exigences de forme, mode d'octroi, délais d'exécution, règles de valeur, etc.) sont définies dans les Conditions bancaires générales et les règlements particuliers applicables aux services et aux instruments de paiement spécifiques.

Client : Personne physique résidant en Belgique qui a signé un contrat KBC-Phone/KBC-Telecenter.

La banque : KBC Bank SA. KBC Bank SA dispose d'une autorisation en tant qu'organisme de crédit et est soumise au contrôle de la Banque nationale de Belgique (BNB).

Les services bancaires, d'investissement et d'assurances constituent la principale activité de KBC Bank SA.

KBC Bank SA a ratifié les Codes de conduite de l'Association belge des Banques. Le texte des Codes de conduite est disponible dans son intégralité sur http://www.febelfin.be/febelfin.

Service(s) : Les services actuels et futurs visés à l'article 1.2 du présent règlement.

Numéro d'identification : Le numéro de client, de compte et/ou de carte bancaire utilisé par le client pour se connecter respectivement au KBC-Phone et au KBC-Telecenter.

KBC-Phone : Le service proposé par la banque qui permet au client de (i) se connecter au KBC-Telecenter et (ii) d'exécuter par téléphone les services énumérés à l'article 1.2.1 via un ordinateur vocal.

KBC-Telecenter : Le service proposé par la banque qui permet au client de transmettre des ordres par téléphone à un collaborateur du KBC-Telecenter.

Ordre : Toute instruction ou tout ordre que le client donne via le KBC-Telecenter en vue de procéder à l'exécution d'une transaction de paiement ou d'un ordre de paiement qui ne relève pas de la définition d'une transaction de paiement, à l'exécution de transactions en instruments financiers (actions, obligations, droits de participation de fonds ou sociétés d'investissement, etc.) ou à l'exécution de tout autre service et toute demande ou acceptation d'un contrat de services bancaires ou d'assurances.

Code secret : Le code à chiffres personnel et confidentiel permettant au client (i) de s'identifier et (ii) de signer des ordres transmis via le KBC-Phone.

Moyens de d'accès et de signature : Soit (i) le code secret et le numéro d'identification qui donnent accès au KBC-Phone, soit (ii) le code secret et le numéro d'identification qui donnent accès au KBC-Telecenter via la KBC-Phone, soit (iii) la procédure exceptionnelle qui donne accès au KBC-Telecenter, soit (iv) le code secret permettant de signer des ordres transmis via le KBC-Phone, soit (v) l'enregistrement et la bande d'enregistrement des conversations comme preuve de l'ordre transmis via le KBC-Telecenter.

1.2 Services

1.2.1 KBC-Phone permet au client :

(1) de se connecter au KBC-Telecenter ;
(2) de consulter les infocomptes : les soldes et l'historique des opérations en euros et en devises étrangères ;
(3) de modifier le code secret.

1.2.2 Le KBC-Telecenter permet au client d'accéder aux services suivants :

(1) Consultation des infocomptes
Le client peut consulter les infocomptes suivantes en euros et en devises étrangères : soldes et liste des opérations.

(2) Transactions de paiement
La banque peut exceptionnellement, si elle le juge opportun et sans devoir motiver un refus éventuel, autoriser un client à exécuter les transactions de paiement suivantes par téléphone via le KBC-Telecenter, si celui-ci n'a accès à aucun autre canal lui permettant de gérer ses affaires bancaires à distance :

- introduire des ordres de virement et des ordres permanents en euros pour lesquels la banque du donneur d'ordre et la banque du bénéficiaire ou la seule banque concernée par la transaction de paiement sont établies dans l'EEE (virements européens) :
  (i) entre comptes propres (à savoir des comptes à vue et d'épargne dont le client est (co)titulaire et, en ce qui concerne les comptes à vue, des comptes sur lesquels il a procuration) ;
  (ii) vers des comptes de tiers.

  Le KBC-Telecenter ne permet pas d'introduire des virements européens ou des ordres permanents dans la devise d'un pays membre de l'EEE autre que l'euro, et des virements internationaux en euros ou dans la devise d'un pays ne faisant pas partie de l'EEE.
- gérer les domiciliations européennes en euros (pour lesquelles la banque du donneur d'ordre et la banque du bénéficiaire ou la seule banque concernée par la transaction de paiement sont établies dans l'EEE), et notamment empêcher toute domiciliation sur son compte ou informer la banque des créanciers-bénéficiaires autorisés ou non à débiter son compte. Le client-consommateur peut également fixer un montant maximal et/ou une certaine périodicité pour les encaissements de domiciliations européennes.

(3) Enregistrement, modification ou annulation d'ordres permanents/d'une épargne automatique

(4) Demande d'informations
(i) informations générales au sujet des services bancaires ;
(ii) numéros de téléphone KBC, y compris le numéro de Card Stop ;
(iii) taux applicables aux dépôts et cours actuels pour l'achat et la vente de devises étrangères. Ces informations sont données sans engagement de la part de la banque. Les cours et les prix sont toujours communiqués à titre indicatif : le cours ou le prix définitif sera celui qui sera convenu et/ou appliqué au moment de l'opération.

(5) Commande de chèques et/ou de formulaires de virement

(6) Commande de devises

(7) Commande d'une Carte bancaire KBC : sans préjudice des dispositions du Règlement de la Carte bancaire KBC, le client peut demander une nouvelle Carte bancaire KBC par le biais du KBC-Telecenter. Il doit donner les spécifications nécessaires à cet effet. La banque se réserve le droit de refuser cette demande. Le client est tenu de retirer sa carte dans les 90 jours civils à l'agence bancaire convenue.

(8) Modification du code secret de la Carte bancaire KBC et de la carte de crédit via PIN-setting ou PIN-mailer

(9) Prise de rendez-vous à l'agence bancaire

(10) Investissements

(a) Transactions en instruments financiers

Le client peut transmettre des ordres par le biais du KBC-Telecenter en vue de faire exécuter des transactions sur certains instruments financiers non complexes cotés sur un marché réglementé belge ou étrangers, ou admis au négoce dans certains systèmes de négociation multilatérale.
Toutes les opérations effectuées par l'intermédiaire du KBC-Telecenter sont limitées à 25 000 EUR par ordre.
La banque informe le client si l'ordre est envoyé immédiatement ou après un certain temps, soit parce que les fichiers centraux et/ou le siège central ne sont pas disponibles, soit parce que le système de télécommunication SWIFT n'est pas disponible ou ne fonctionne pas normalement.
Les ordres qui ne peuvent être envoyés que lorsque les fichiers centraux et le siège central sont disponibles, doivent être transmis par le client au plus tard 30 minutes avant l'ouverture du marché concerné, afin qu'ils puissent être présentés à l'ouverture. Pour les ordres transmis plus tard, la banque tentera dans la mesure du possible de les présenter à l'ouverture, sans toutefois le garantir. Pour être exécuté le jour même, un ordre de ce type doit être placé au plus tard 30 minutes avant la fermeture du marché concerné. Pour ce qui est des ordres transmis moins de 30 minutes avant la fermeture du marché concerné, la banque fera de son mieux pour qu'ils soient présentés le jour même, sans toutefois le garantir.
Le fait que la banque communique au client que l'ordre a été enregistré (et donc transmis à l'intermédiaire local) ne signifie pas que l'ordre a été exécuté.
Les heures de négoce varient en fonction du marché ou du segment de marché en question. Elles peuvent être obtenues auprès de la banque et sont toujours susceptibles d'être modifiées.

(b) Fonds et sociétés d'investissement

Le client peut demander, par l'intermédiaire du KBC-Telecenter, les prospectus, les rapports annuels/semestriels ou le Document d'information clé pour l'investisseur (DICI) de fonds et sociétés d'investissement distribués par la banque.

Une fois que le client a lu ces documents, il peut transmettre l'ordre de souscrire des parts de ces fonds ou sociétés d'investissement ou d'acheter/vendre ces parts par le biais du KBC-Telecenter. Toutes les opérations effectuées par l'intermédiaire du KBC-Telecenter sont limitées à 25 000 EUR par ordre.
L'ordre est exécuté à la valeur nette d'inventaire ou au cours de Bourse, conformément aux conditions en vigueur au moment de l'exécution de l'ordre.

(c) Conditions spécifiques

Les instruments financiers visés aux points (10) (a) et (10) (b) qui sont obtenus via le KBC-Telecenter sont comptabilisés sur le compte-titres du client.
Les transactions transitant par le KBC-Telecenter ont lieu sans aucun service de conseil de la banque. Le client est conscient que le KBC-Telecenter est uniquement un canal d'enregistrement et d'exécution. Cela signifie que le KBC-Telecenter se limite à l'enregistrement et à la transmission des ordres sur instruments financiers en vue de leur exécution. Le KBC-Telecenter n'examine pas si l'ordre d'investissement en question convient ou non au profil du client. Il ne bénéficie donc pas de la protection qu'offrirait une évaluation de l'adéquation de l'investissement. Pour un conseil en investissements personnalisé, le client doit s'adresser à son agence bancaire.

1.2.3 Services

Le client peut obtenir toutes les informations utiles, ainsi qu'une description des principales caractéristiques et fonctions des services dans les Conditions bancaires générales, les règlements particuliers et les renseignements produits disponibles dans son agence bancaire ou consultables sur le site Internet www.kbc.be.

Le client reconnaît
(i) qu'avant de conclure le contrat KBC-Phone/KBC-Telecenter, il a reçu de KBC tous les documents qui constituent l'accord-cadre, ainsi que toutes les informations relatives aux caractéristiques et fonctions des services, de sorte qu'il a pu vérifier si ceux-ci répondent effectivement à ses besoins, et
(ii) qu'il ne peut utiliser les services qu'aux conditions stipulées dans l'accord-cadre.

2 Conditions d'utilisation

2.1 Accès au KBC Phone

Le client ne peut accéder au KBC-Phone qu'après avoir composé son numéro d'identification et son code secret sur le clavier de son téléphone. Le numéro d'identification et le code secret sont communiqués au moment de la conclusion du contrat à l'agence bancaire ou via KBC-Online. Le code secret est strictement personnel et ne peut être communiqué à des tiers. Le client est responsable de sa conservation en lieu sûr. Le client doit modifier son code secret à la première utilisation par un autre code de son choix.

Si le client introduit trois fois de suite un code erroné, l'accès au KBC-Phone est bloqué. Il doit alors demander un nouveau code secret à son agence bancaire ou sur KBC-Online.

Le client est tenu de conserver son code secret en lieu sûr et de l'utiliser conformément aux dispositions du présent règlement. Il s'engage à respecter toutes les consignes de sécurité.

2.2 Accès au KBC-Telecenter

Le client peut accéder au KBC-Telecenter :
(i) en se connectant au KBC-Phone de la manière et selon les conditions décrites à l'article 2.1 ;
(ii) par le biais d'une procédure exceptionnelle lors de laquelle le client est identifié à l'aide d'un questionnaire. Le collaborateur du KBC-Telecenter vérifie si le client répond correctement aux questions. En cas de doute ou de réponse incorrecte, la banque mettra fin à la procédure et n'exécutera pas l'ordre. La banque décide elle-même d'appliquer ou non cette procédure, sans devoir motiver un refus éventuel.

2.3 Signature des ordres

2.3.1 Tous les ordres transmis via le KBC-Phone doivent être signés à l'aide du code secret.

Sans préjudice de dispositions autres stipulées dans le présent règlement, le client reconnaît la validité juridique de tous les ordres initiés via le KBC-Phone et exécutés par KBC qui ont été signés à l'aide du code secret. Cela constitue une preuve valable et suffisante de son accord sur l'existence et le contenu de l'ordre.

2.3.2 Un client qui donne un ordre de paiement via le KBC-Telecenter accepte que la banque enregistre le contenu de la conversation téléphonique sur bande, afin de l'utiliser le cas échéant comme preuve en droit du contenu de l'ordre et de l'autorisation d'exécution, comme décrit à l'article 4.

2.4 Refus de la banque d'exécuter un ordre

La banque se réserve le droit de refuser d'exécuter des transactions de paiement et autres ordres de paiement pour lesquels la provision au compte du client est insuffisante ou inexistante, ainsi que des ordres de souscription ou d'achat/vente d'instruments financiers visés aux points 1.2.2.(10) (a) et (b) pour lesquels la provision au compte du client est insuffisante ou inexistante.

Lorsque la banque refuse d'exécuter un ordre via le KBC-Telecenter, elle en informe le client dès que possible, en principe durant la conversation téléphonique, et lui communique les raisons du refus dans la mesure du possible. Si ce n'est

pas le cas, elle informe le client de son refus au plus vite et, dans la mesure du possible, lui en communique les raisons sur support papier, par e-mail à l'adresse qu'il a fournie ou sur un autre support électronique auquel il a accès. En ce qui concerne les clients avec lesquels tous les échanges ont lieu par voie électronique, un message en ligne leur sera adressé.

2.5 Blocage du KBC-Phone / de l'accès au KBC-Telecenter

La banque peut bloquer l'accès au KBC-Phone et/ou au KBC-Telecenter pour des raisons objectives et justifiées ayant trait à la sécurité du KBC-Phone et/ou du KBC-Telecenter, ou en cas de présomption d'un usage non autorisé ou frauduleux des moyens d'accès et de signature (p. ex. lorsqu'un code secret erroné a été introduit trois fois consécutives).

Dans ces cas, la banque informe le client si possible avant le blocage ou immédiatement après au moyen d'un support durable (papier ou électronique) qui est disponible et accessible au client. Ce devoir d'information n'est pas requis si cet objectif devait être contraire à des considérations de sécurité justifiées ou devait être interdit en vertu de la législation applicable.

Le KBC-Phone et le KBC-Telecenter sont débloqués dès la disparition des motifs sous-tendant le blocage.

2.6 Limites de dépenses

L'exécution d'ordres, et de transactions de paiement en particulier, est soumise à des limites de dépenses qui sont déterminées par type de transaction et/ou par période, en concertation entre la banque et le client et dans le respect des montants minimaux et maximaux déterminés par la banque. Les limites peuvent être adaptées à la demande du client ou de son représentant légal, moyennant l'accord de la banque. Des renseignements au sujet des limites déterminées sont disponibles en agence bancaire.

2.7 Heures de disponibilité

Le KBC-Phone est accessible 24 heures sur 24 et 7 jours sur 7, sauf en cas d'indisponibilité due à des activités de maintenance. Le KBC-Telecenter est joignable tous les jours ouvrables bancaires de 8h00 à 22h00, et le samedi ainsi que les jours de fermeture bancaire de 9h00 à 17h00.

2.8 Obligations du client

Le client doit veiller à disposer d'une provision en compte suffisante avant de transmettre un ordre de paiement.

Les ordres de souscription ou d'achat des instruments financiers visés aux points 1.2.2. (10) (a) et (10) (b) ne seront acceptés qu'en cas de provision suffisante sur le compte à débiter du client. En cas de vente, les instruments financiers doivent être présents sur le compte-titres du client.

Le client doit prendre toutes les mesures raisonnables pour garantir la sécurité de ses moyens d'accès et de signature. Par conséquent, le client ne peut :

(i) communiquer son code secret et son numéro d'identification à personne ni le noter sous une forme reconnaissable sur un document – quel qu'il soit – qu'il transporte sur lui ;
(ii) pas laisser son code secret et son numéro d'identification sans surveillance (par exemple sur le lieu de travail, à l'hôtel, dans un véhicule – même verrouillé – et dans des endroits accessibles au public) ;
(iii) jamais remettre son code secret à un tiers (en ce compris, mais sans limitation à, son partenaire, un membre de sa famille ou un ami) et d'en autoriser l'utilisation par les personnes précitées.
(iv) pas communiquer son code secret par téléphone, par e-mail ou de quelque autre manière que ce soit ;
(v) pas choisir un code secret évident.

Le client est tenu :

(i) d'informer immédiatement la banque en cas d'oubli ou de vol de son code secret (accompagné ou non de son code d'identification) et de tout autre abus du KBC-Phone et/ou du KBC-Telecenter ;
(ii) de toujours utiliser son code secret avec discrétion et de le modifier immédiatement s'il sait ou soupçonne que le caractère confidentiel de celui-ci n'est plus garanti ;
(iii) d'informer immédiatement la banque en cas de comptabilisation en compte d'un ordre pour lequel aucune autorisation n'a été donnée et en cas d'erreur ou d'irrégularité constatée sur les extraits de compte, et en cas de transaction de paiement non autorisée ou exécutée de manière incorrecte, d'informer la banque au plus tard treize mois après la date de valeur de l'inscription au débit ou au crédit de la transaction de paiement en question.

Le client peut communiquer ces faits à la banque à tout moment au 070 69 00 02. Il doit confirmer cette notification téléphonique par écrit dans les trois jours calendrier à l'adresse de la banque mentionnée à l'article I.25.2 des Conditions bancaires générales.

En cas d'abus de son code secret ou si celui-ci a perdu son caractère confidentiel, ou s'il constate tout autre abus du KBC-Phone et/ou du KBC-Telecenter, le client doit immédiatement déposer plainte à la Police fédérale.

2.9 Révocation d'une instruction

Sauf stipulation contraire dans les conditions particulières ou les règlements, le client-payeur ne peut plus révoquer une transaction de paiement déjà reçue par la banque. Aussitôt la transaction de paiement signée transmise par le client, elle est considérée comme reçue par la banque.

Lorsque la révocation est possible, le client devra s'adresser à son agence bancaire KBC ou au KBC-Telecenter.

En cas d'ordre de virement avec date de paiement, le client-payeur peut révoquer son ordre de virement via le KBC-Phone ou le KBC-Telecenter jusqu'à la fin du jour calendrier précédant la date de paiement convenue.

Le client ne peut plus révoquer d'ordres de souscription, d'achat ou de vente d'instruments financiers visés aux points 1.2.2.(10) (a) et (b) lorsque la banque les a reçus, sauf si l'ordre n'a pas encore été exécuté.

2.10 Obligations de la banque

La banque s'engage :

(i) à assumer le risque de l'envoi du code secret au client ;

(ii) à fournir au client les moyens nécessaires pour effectuer à tout moment la notification visée à l'article 2.8 ou solliciter le déblocage (cf. article 2.5) et à le pourvoir des moyens lui permettant de prouver que la notification a été faite jusqu'à dix-huit mois après celle-ci ;

(iii) à empêcher – dans la mesure des possibilités techniques – tout nouvel usage du KBC-Phone et/ou du KBC-Telecenter aussitôt que le client a notifié la perte/le vol/l'abus ;

(iv) sous réserve des dispositions de l'article 2.11, en cas de transaction de paiement non autorisée et après avoir vérifié l'éventualité d'une fraude du client, à rembourser immédiatement à ce dernier le montant de la transaction non autorisée et à rétablir, le cas échéant, le compte dans la situation qu'il aurait si la transaction n'avait pas été exécutée (donc avec date de valeur correcte), éventuellement majorée des intérêts sur ce montant. La banque assumera les autres conséquences financières éventuelles et, en particulier, le montant des frais supportés par le client pour déterminer les dommages à indemniser ;

(v) à informer périodiquement le client des mesures de prévention à prendre pour empêcher tout usage illicite de son KBC-Phone ou tout accès au KBC-Telecenter ;

(vi) en cas de contestation d'une transaction de paiement effectuée de manière incorrecte ou non autorisée, à fournir la preuve que la transaction a été correctement authentifiée, enregistrée et comptabilisée et qu'elle n'a pas été influencée par une déficience technique ou toute autre panne, à condition que le client ait informé la banque de la transaction de paiement contestée moins de treize mois après la date de valeur de l'inscription au débit ou au crédit.

2.11 Responsabilité et règlementation en matière de risque

Sous réserve des dispositions ci-après, les régimes de responsabilités en vigueur sont tels que décrits à l'article I.27 des Conditions bancaires générales.

Dès la remise des moyens d'accès et de signature, le client est responsable de toute créance découlant de leur usage, sous réserve des dispositions qui suivent.

En cas de perte, de vol ou d'abus des moyens d'accès et de signature, le client supporte le risque découlant de leur usage illicite jusqu'au moment de la notification prescrite au point 2.8.

Jusqu'au moment de la notification prescrite à l'article 2.8, le risque à charge du client pour transactions de paiement non autorisées découlant de l'usage illicite de ses moyens d'accès ou de signature est limité à 150 EUR par sinistre. La limitation des risques précitée est inapplicable si le sinistre est le fait d'un acte intentionnel, frauduleux ou dû à la négligence du client, auquel cas la totalité de la perte subie est à sa charge. Le juge décidera en dernier ressort du fait que, dans des conditions données, il y a une négligence grave.

Le client doit être conscient qu'il doit conserver et utiliser ses moyens d'accès et de signature de manière sûre et prudente comme décrit au point 2.8. À défaut, il peut y avoir un abus de son KBC-Phone/KBC-Telecenter. La banque prévient le client que, notamment, les attitudes suivantes peuvent déboucher sur des sinistres dont il peut être tenu pour responsable :

(i) le non-respect par le client de ses obligations ou des consignes de sécurité, comme l'inscription du code secret sous une forme reconnaissable ;

(ii) le fait de communiquer le code secret à des tiers, y compris le conjoint, le partenaire, les membres de la famille ou des amis ;

(iii) le fait de laisser les moyens d'accès sans surveillance, par exemple sur son lieu de travail, à l'hôtel, dans un véhicule – même verrouillé – ou dans des lieux accessibles au public ;

(iv) le fait de ne pas avertir la banque immédiatement en cas de perte ou de vol du code secret ou en cas d'abus constaté via le KBC-Phone et/ou le KBC-Telecenter ;

(v) l'omission, par le client, de prévenir immédiatement la banque en cas de comptabilisation sur ses extraits de compte de toute transaction pour laquelle aucune autorisation n'a été donnée et en cas d'erreur ou d'irrégularité constatée sur les extraits de compte.

En ce qui concerne les transactions de paiement non autorisées, le client n'assume pas le risque de dommages éventuels imputables à la perte, au vol ou à l'abus des moyens d'accès et de signature postérieurs à la notification, sauf en cas d'acte frauduleux.

Sous réserve des dispositions pour transactions de paiement non autorisées, le client n'assume pas le risque de dommages éventuels imputables à la perte, au vol ou à l'abus des moyens d'accès et de signature après la notification, à moins d'un acte frauduleux, intentionnel ou d'une négligence grave du client.

La banque ne peut être tenue responsable de l'indisponibilité temporaire de certaines fonctions du KBC-Phone et/ou du KBC-Telecenter, de la non-exécution ou d'une exécution plus tardive qu'habituellement de certains ordres relatifs aux investissements, en raison d'activités de maintenance annoncées ou d'interruption non annoncées qui n'excèdent pas une durée raisonnable, de pannes ou de surcharge. Pour les investissements, on mentionnera, à titre d'exemple, une

panne du système de télécommunication SWIFT et, dans le cas d'ordres sur des marchés étrangers, la non-exécution de l'ordre par l'intermédiaire local en raison de règles et/ou usages du marché local. Ces cas ne donnent droit à aucune indemnisation pour le client.

La banque doit faire tout ce qui est en son pouvoir pour assurer un service régulier et prévoir une méthode de sécurisation et d'identification appropriée. Cependant, la responsabilité de la banque ne peut être engagée en cas d'erreurs ou de pannes techniques sur le réseau, dues à des causes échappant à son contrôle immédiat en tant que dispensatrice du service (responsabilité du fournisseur télécoms, par exemple). La banque n'est pas responsable des dommages résultant d'un mauvais fonctionnement ou d'une mauvaise protection de l'infrastructure du client (comme son téléphone ou son appareil mobile) et/ou de sa connexion téléphonique.

2.12 Durée et résiliation

Le présent contrat est conclu pour une durée indéterminée.

Le présent contrat peut être résilié selon les modalités suivantes :

(i) Le client peut à tout moment mettre fin à son contrat sans frais. À cette fin, il doit s'adresser à son agence bancaire.

(ii) La banque peut résilier le contrat à tout moment moyennant un préavis de deux mois. La résiliation doit être adressée par écrit ou sur tout autre support durable.

(iii) La banque a le droit de résilier le contrat avec effet immédiat, sans mise en demeure préalable ou intervention judiciaire :
- lorsque la confiance dans le client est sérieusement ébranlée ;
- lorsque le client ne respecte pas les procédures de sécurité ;
- en cas de défaut d'exécution sérieux.

En cas de résiliation de la part de la banque, le client peut demander un remboursement au pro-rata des frais facturés à l'avance pour les services, à l'exception des cas visés à l'article 2.12 (iii).

2.13 Exercice du droit de renonciation en cas de vente de services financiers à distance

Le client qui conclut via le KBC-Telecenter un contrat à distance concernant un service financier dispose de 14 jours calendrier pour renoncer à l'acquisition de ce service sans amende et sans donner de motif de renonciation. Ce délai de 14 jours calendrier commence à partir du jour suivant la conclusion du contrat, ou le jour où le contractant a reçu les conditions du contrat si ce jour est ultérieur.

Ce droit de renonciation peut être exercé par courrier adressé à l'agence bancaire chargée de la tenue du compte. Si le client a déjà payé des frais pour ce service, ceux-ci seront remboursés par crédit de son compte dans les trente jours calendrier.

Si le client n'exerce pas le droit de renonciation, il sera lié pour la durée déterminée dans les conditions du contrat du service financier concerné. Le client trouvera plus d'informations sur la durée et les modalités de résiliation dans les conditions particulières ou dans le règlement du service financier en question.

Ce droit de renonciation ne s'applique pas aux services financiers dont le prix dépend des variations sur le marché financier sur lesquelles la banque n'a pas de prise, comme les ordres de Bourse.

3 Droits de propriété intellectuelle

Tous les droits de propriété intellectuelle relatifs aux KBC-Phone / KBC-Telecenter (ou du moins les droits d'octroyer des droits d'usage au client), ainsi qu'au logiciel, au manuel d'utilisateur et à toutes les composantes qui en font partie, y compris – mais de manière non restrictive – les données, logos, marques, dénominations commerciales, reviennent à la banque.

Le client obtient un droit d'usage personnel, non exclusif et incessible pour la durée du présent contrat. Le client s'abstient de toute infraction aux droits de propriété intellectuelle précités et s'engage à n'utiliser KBC-Phone et le KBC-Telecenter que de la manière spécifiée dans le présent règlement et ses annexes.

4 Traitement des données /régime de la preuve

4.1 Enregistrement des conversations téléphoniques et traitement des données

4.1.1 Le client autorise expressément la banque à enregistrer les entretiens téléphoniques en vue d'établir la preuve des ordres. La banque peut conserver ces enregistrements pendant le délai au cours duquel les problèmes d'administration de la preuve relatifs à ces ordres pourraient survenir.

Le client accepte que la banque écoute ou enregistre les conversations téléphoniques en vue de la formation des collaborateurs et de l'amélioration de la qualité, de la sécurité et des processus. La banque peut conserver ces enregistrements pendant une courte durée à ces fins.

Si la banque fait appel à un sous-traitant, ce dernier est également responsable du traitement de l'écoute ou de l'enregistrement des conversations téléphoniques en vue de la formation des collaborateurs et de l'amélioration de la qualité, de la sécurité et des processus. Le sous-traitant peut conserver ces enregistrements pendant une courte durée à ces fins.

4.1.2 Pour ce qui est de la responsabilité de la banque en matière de traitement et d'échange de données à caractère personnel et relatives aux clients, voir également

(i) les articles I.13 et I.14 des Conditions bancaires générales, dont le client déclare avoir pris connaissance et accepter explicitement l'application, et

(ii) la déclaration générale en matière de respect de la vie privée de KBC Bank SA ;

Les documents susmentionnés sont respectivement disponibles dans toutes les agences bancaires et auprès de l'agent d'assurances, ainsi que sur le site Internet de KBC (www.kbc.be/documentation et www.kbc.be/ protectiondelavieprivee).

4.2 Régime de la preuve et contestations

La preuve des ordres transmis à la banque par le biais du KBC-Phone/ KBC-Telecenter et de leur exécution est fournie conformément à l'article I.35 des Conditions bancaires générales.

Toute contestation au sujet d'ordres non autorisés ou exécutés de manière incorrecte doit être notifiée dans les délais définis à l'article I.25.1 des Conditions bancaires générales.

5 Frais

Sans préjudice des coûts des services sous-jacents et des frais de transaction, le client est redevable, en échange de l'utilisation du KBC-Phone et du KBC-Telecenter, d'une redevance telle que déterminée dans la communication en matière de tarifs, conformément à l'article I.32 des Conditions bancaires générales.

Le client est responsable de l'achat de son appareil et supporte lui-même les frais facturés par son opérateur de télécommunications.

6 Modifications du présent règlement

6.1 Modification du présent règlement et de ses annexes

La banque se réserve le droit de modifier les dispositions du présent règlement. Dans la mesure où la loi le prescrit, toute modification est communiquée au client sur support papier ou sur tout autre support durable auquel il a accès, au moins deux mois avant son entrée en vigueur. S'il n'est pas d'accord avec les modifications, le client peut résilier le contrat avec effet immédiat et sans frais dans un délai de deux mois. Le client est lié par ces modifications s'il n'a pas résilié le contrat dans les deux mois qui suivent la notification.

6.2 Ajout de nouveaux services

Si de nouveaux services sont ajoutés, le client peut, après avoir été informé conformément aux obligations légales des principales caractéristiques, des conditions et du prix de ces nouveaux services, donner immédiatement son accord de la façon prévue pour ce service.

7 Litiges

7.1 Traitement des plaintes

Si le client a une plainte concernant un service ou de l'exécution d'ordres, il doit suivre la procédure décrite à l'article I.25.2 des conditions bancaires générales.

7.2 Droit applicable et tribunaux compétents

Les droits et obligations du client et de la banque sont régis par le droit belge. Tout litige sera soumis à la compétence exclusive des tribunaux belges.